

# ANALISIS EFEKTIVITAS DAN KELAYAKAN SISTEM PELAPORAN PAJAK MENGGUNAKAN E-FILING TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK

(Studi Pada KPP Pratama Malang Utara Periode 2015)

Mirza Ayu Sugiharti

Suhadak

Rizki Yudhi Dewantara

PS Perpajakan, Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya E-mail:  
115030407111062@mail.ub.ac.id

## Abstract

*E-filing is a service provided by Directorate General of Taxation so taxpayers can submit tax returns in real time via Application Service Provider. E-filing is expected to be effective and feasible as a means of electronic tax reporting which can satisfy taxpayers. This study examines the effectiveness and feasibility of e-filing system to personal tax payer satisfaction. The type of research used in this study is explanatory research. The populations in this study are personal tax payers in KPP Pratama Malang Utara who use e-filing in January to February as many as 1.233 taxpayers. The samples used in this study is as many as 92 respondents. The data analysis used in this research is descriptive analysis and multiple linear analysis. The result of simultant test shows that system effectiveness and system feasibility simultaneously affect personal tax payer satisfaction. The result of partial test shows that system effectiveness and system feasibility partially affect personal tax payer satisfaction. The dominant variable which affecting personal tax payer satisfaction is system feasibility variable.*

**Keywords:** *Effectiveness, Feasibility, System, Tax Reporting, E-filing, Taxpayer Satisfaction*

## Abstrak

*E-filing* merupakan suatu layanan yang disediakan Direktorat Jenderal Pajak agar wajib pajak dapat melaporkan pajak secara *real time* melalui perusahaan Jasa Penyedia Aplikasi. *E-filing* diharapkan dapat efektif dan layak sebagai sarana pelaporan pajak secara elektronik yang dapat memuaskan wajib pajak. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti hubungan antara efektivitas dan kelayakan sistem *e-filing* terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *explanatory research*. Populasi penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Malang Utara yang menggunakan fasilitas *e-filing* pada bulan Januari sampai dengan Februari 2015 yaitu sebanyak 1.233 wajib pajak. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 92 responden. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dan analisis linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas sistem dan kelayakan sistem bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi. Efektivitas sistem dan kelayakan sistem juga berpengaruh parsial terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi. Variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan wajib pajak orang pribadi adalah variabel kelayakan sistem.

**Kata Kunci :** *Efektivitas, Kelayakan, Sistem, Pelaporan Pajak, E-filing, Kepuasan Wajib Pajak*

## PENDAHULUAN

Salah satu cita-cita bangsa Indonesia yang tertuang dalam alinea keempat Undang-undang Dasar 1945 adalah memajukan kesejahteraan umum. Pembangunan nasional yang menyeluruh di segala bidang baik ekonomi, politik, sosial budaya maupun pertahanan dan keamanan adalah salah satu cara untuk mewujudkan cita-cita tersebut. Pemerintah Indonesia tentu membutuhkan dana yang tidak sedikit demi terwujudnya pembangunan yang lebih terarah serta memberikan hasil dan daya

guna yang efektif bagi kehidupan seluruh bangsa Indonesia.

Pemerintah telah berupaya memaksimalkan berbagai sumber penerimaan negara agar dana pembangunan terpenuhi. "Sumber penerimaan negara terbesar sejauh ini adalah dari sektor pajak. Sektor pajak memberikan sumbangsih hampir 80% dari total penerimaan negara dilihat dari realisasi penerimaan negara sejak tahun 2010 sampai dengan tahun 2014." (Jannah, 2014:2).

Upaya pemerintah untuk meningkatkan penerimaan di sektor pajak dimulai pada tahun 1983 melalui modernisasi perpajakan. Perubahan paling mendasar atas modernisasi ini adalah perubahan sistem pemungutan pajak dari *official assesment system* menjadi *self assesment system*. *Self assesment system* memberi kepercayaan sepenuhnya kepada wajib pajak dalam hal melaporkan dan membayar pajak terhutang. Sebelum melakukan pembayaran pajak, wajib pajak harus melaporkan terlebih dahulu jumlah pajak yang terhutang melalui surat pemberitahuan pajak (SPT). Surat pemberitahuan ini berisi informasi perpajakan yang benar dan akurat mengenai besarnya jumlah pajak yang harus dibayarkan oleh wajib pajak.

Salah satu jenis SPT yang harus dilaporkan wajib pajak adalah SPT Tahunan. Wajib pajak wajib melaporkan pajak terhutang melalui SPT Tahunan setiap tahun sesuai dengan jangka waktu yang ditentukan dalam peraturan perpajakan. Penerimaan laporan SPT Tahunan merupakan agenda rutin tahunan yang dilakukan oleh DJP. DJP menunjuk setiap Kantor Pelayanan Pajak (KPP) untuk melaksanakan penerimaan SPT Tahunan bagi seluruh wajib pajak yang terdaftar di wilayah kerja masing-masing. Hal tersebut membuat seluruh aparatur perpajakan bekerja lebih keras dalam proses administrasi SPT Tahunan.

Tahap penting dalam proses administrasi SPT Tahunan adalah proses pengolahan surat pemberitahuan yang harus dilakukan secara benar dan lengkap. "Pengolahan surat pemberitahuan adalah serangkaian kegiatan yang meliputi penelitian dan perekaman SPT, baik berupa penatausahaan yang meliputi penerimaan SPT, pencatatan atau perekaman SPT, penggolongan SPT dan penyimpanan dokumen SPT maupun dalam pelayanan yang dilakukan di KPP." (Munandar, 2007:3). Munandar Kendala yang terjadi setiap tahun dalam pelaksanaan penerimaan SPT Tahunan adalah terjadinya penumpukan wajib pajak yang ingin melaporkan SPT Tahunannya dikarenakan wajib pajak cenderung melaporkan SPT Tahunan pada hari-hari terakhir batas akhir pelaporan. Kendala yang terjadi tidak hanya pada aparatur pajak saja, tetapi juga pada wajib pajak. Wajib pajak harus rela menunggu antrian yang cukup lama saat menyerahkan SPT Tahunannya ke KPP. DJP kemudian menerbitkan kembali kebijakan dalam

penyampaian SPT dengan tujuan untuk lebih memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya serta menghindari adanya antrian yang sangat panjang saat menyerahkan surat pemberitahuan ke KPP.

Seiring dengan berkembangnya teknologi, Direktorat Jenderal Pajak melakukan pembenahan pelayanan publik kepada wajib pajak dengan diterbitkannya Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-1/PJ/2014 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan Formulir 1770S atau 1770SS secara *E-Filing* melalui Website Direktorat Jenderal Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)). *E-filing* merupakan suatu layanan yang disediakan Direktorat Jenderal Pajak agar wajib pajak dapat menyampaikan surat pemberitahuan pajak secara *real time* melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi dengan menggunakan jalur internet. Pelaporan pajak menggunakan *e-filing* dapat membantu memangkas waktu dan biaya yang dibutuhkan oleh wajib pajak untuk mempersiapkan, memproses, dan menyerahkan surat pemberitahuan ke Kantor Pelayanan Pajak secara benar dan tepat waktu. Keunggulan lain yang dimiliki *e-filing* adalah kualitas sistem dan kualitas informasi *e-filing* dapat memudahkan wajib pajak dalam melakukan pelaporan pajak secara cepat dan aman. Berdasarkan keunggulan-keunggulan tersebut, *e-filing* diharapkan dapat efektif dan layak menjadi sarana pelaporan pajak secara elektronik yang dapat memuaskan wajib pajak dalam melaporkan SPT Tahunan.

Efektivitas dan kelayakan sistem pelaporan pajak menggunakan *e-filing* dapat dilihat dari kelebihan-kelebihan yang dihasilkan *e-filing*. Kelebihan-kelebihan yang dihasilkan *e-filing* seperti menghemat waktu dan biaya serta kualitas sistem dan kualitas informasi yang baik diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak. Kepuasan wajib pajak merupakan harapan utama Kantor Pelayanan Pajak khususnya dalam hal pemberian fasilitas *e-filing*. Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti ingin meneliti secara mendalam mengenai efektivitas sistem *e-filing* dan kelayakan sistem *e-filing* terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara dengan mengambil judul "**Analisis Efektivitas dan Kelayakan Sistem Pelaporan Pajak**

menggunakan *E-Filing* terhadap Kepuasan Wajib Pajak”.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Definisi Pajak

Menurut Soemitro dalam Pudyatmoko (2009:2-4) “Pajak adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan surplusnya digunakan untuk *public saving* yang merupakan sumber utama untuk membiayai *public investment*”.

Menurut Soemahamidjaja dalam Pudyatmoko (2009:2-4) “Pajak adalah iuran wajib, berupa uang atau barang yang dipungut oleh penguasa berdasarkan norma-norma hukum guna menutup biaya produksi barang-barang dan jasa-jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum”.

Berbagai pendapat para ahli tentang pengertian pajak tersebut dapat disimpulkan bahwa pajak dikatakan sebagai iuran wajib masyarakat kepada kas negara. Pajak bisa dipaksakan karena diatur dengan hukum dan tidak mendapatkan kontraprestasi secara langsung kepada perorangan melainkan kontribusinya akan dirasakan oleh seluruh masyarakat.

### Wajib Pajak

Pengertian wajib pajak menurut Pudyatmoko (2009:22) yaitu “Wajib pajak merupakan subjek pajak yang memenuhi syarat objektif dan subjektif. Syarat objektif adalah syarat yang berkenaan dengan sasaran pajak atau objek pajak. Sedangkan syarat subjektif adalah syarat yang berkaitan dengan subjek pajak”.

### Surat Pemberitahuan (SPT)

Menurut Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Pasal 1 angka 11, “Surat Pemberitahuan adalah surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan”.

### Efektivitas Sistem

Menurut McLeod dalam Susanto (2007:41), pengertian efektivitas sistem adalah “Efektivitas

sistem artinya informasi harus sesuai dengan kebutuhan pemakai dalam mendukung suatu proses bisnis, termasuk didalamnya informasi tersebut harus disajikan dalam waktu yang tepat, format yang tepat sehingga mudah dipahami, konsisten dengan format sebelumnya, isinya sesuai dengan kebutuhan saat ini dan lengkap atau sesuai dengan kebutuhan dan ketentuan”.

Efektivitas sistem dapat diukur dengan menentukan indikator-indikator yang sesuai dengan permasalahan yang diteliti. Indikator efektivitas sistem informasi berbasis teknologi menurut Bodnar dalam Anggraini (2009:30), adalah sebagai berikut:

1. Indikator keamanan data berhubungan dengan pencegahan bencana, baik karena tindakan disengaja, maupun kesalahan manusia dan tingkat kemampuan sistem informasi berbasis teknologi dalam mengantisipasi *illegal access* dan kerusakan pada sistem. Aspek keamanan data diukur melalui kemampuan sistem dalam mengantisipasi kerusakan fasilitas pemrosesan data oleh daya listrik yang mati tiba-tiba, kemampuan sistem dalam mengantisipasi kerusakan akibat binatang, kemampuan sistem dalam mengantisipasi kerusakan akibat virus, kemampuan sistem dalam mengantisipasi akibat kesalahan memencet tombol yang tidak disengaja, kemampuan sistem dalam mengantisipasi akses karyawan dan pihak luar yang tidak berkepentingan terhadap data, kemampuan sistem dalam mengantisipasi bahaya kebakaran, kemampuan sistem dalam mengantisipasi keamanan data akibat transfer data jarak jauh, kemampuan sistem dalam mengantisipasi keamanan data *back up* atas kerusakan *hardware* dan *software*.
2. Indikator waktu berhubungan dengan kecepatan dan ketetapan informasi dalam permintaan pemakaian sistem. Tingkat kemampuan sistem informasi berbasis teknologi dalam memproses data menjadi suatu laporan, baik secara periodik maupun nonperiodik, untuk rentan waktu yang telah ditentukan. Aspek waktu dapat diukur melalui kecepatan dalam melakukan input atau

memasukkan data, kecepatan dalam melakukan pencarian data yang diperlukan, kecepatan dalam melakukan analisis dan proses data, kecepatan dalam melakukan pelayanan terhadap *customer*, kecepatan dalam penyajian data apabila sewaktu-waktu diperlukan, kecepatan dalam menjalankan perintah, kecepatan dalam mengirim dan menerima informasi yang diperlukan.

3. Indikator ketelitian berhubungan dengan tingkat kebebasan dari kesalahan keluaran informasi. Pada volume data yang besar biasanya terdapat dua jenis kesalahan yakni kesalahan pencatatan dan kesalahan perhitungan. Aspek ketelitian data diukur melalui ketelitian dalam memasukkan data, ketelitian dalam perhitungan angka baik sederhana maupun rumit, ketelitian dalam penanganan transaksi, ketelitian dalam pencarian data yang diperlukan, ketelitian dalam memberikan penyajian informasi, ketelitian dalam prosedur-prosedur untuk koreksi, ketelitian dalam proses analisis, ketelitian dalam proses transfer data jarak jauh.
4. Indikator variasi laporan atau *output* berhubungan dengan kelengkapan isi informasi. Dalam hal ini, tidak hanya mengenai volumenya, tetapi juga mengenai informasinya. Tingkat kemampuan sistem informasi berbasis teknologi untuk membuat suatu laporan dengan pengembangan dan perhitungan sesuai dengan kebutuhan yang berguna bagi pengguna sistem informasi. Aspek variasi diukur melalui variasi dalam laporan harian, bulanan dan tahunan, variasi dalam laporan tiap-tiap aplikasi, variasi dalam laporan untuk kegiatan operasional perusahaan, variasi perubahan format laporan sesuai dengan keinginan pengguna.
5. Indikator relevansi menunjukkan manfaat yang dihasilkan dari produk atau keluaran informasi, baik dalam analisis data, pelayanan, maupun penyajian data. Indikator relevansi menunjukkan kesesuaian dan manfaat laporan yang dihasilkan. Aspek relevansi diukur melalui relevansi

dalam hal pencatatan data, relevansi dalam hal analisis data, relevansi dalam hal penyajian data, relevansi dalam hal pengolahan dan penyimpanan data, relevansi dalam hal pelayanan terhadap *customer*, relevansi dalam hal pencapaian target.

### Kelayakan Sistem

“Kelayakan sistem adalah ukuran akan seberapa menguntungkan atau seberapa praktis pengembangam sistem informasi terhadap pengguna” (Arifin 2014:2). Aspek kelayakan menurut O’Brien (2005:349) adalah:

1. *Organizational Feasibility*  
*How well a proposed system supports the strategic business priorities of the organization.*
2. *Economic Feasibility*  
*Economic feasibility is concerned with whether expected cost savings, increased revenue, increased profits, reduction in required investment, and other types of benefits will exceed the costs of developing and operating proposed system. For example, if a proposed human resource system can't cover its development costs, it won't be approved, unless mandated by government regulations or strategic business considerations.*
3. *Technical Feasibility*  
*Hardware, software, and network capability, reliability, and availability. Technical feasibility can be demonstrated if reliable hardware and software capable of meeting the needs of proposed system can be acquired or developed by the business in the required time.*
4. *Operational Feasibility*  
*Operational feasibility is the willingness and ability of the management, employees, customers, suppliers, and others to operate, use, and support a proposed system. For example, if the software for a new e-commerce system is too difficult to use, customers or employees may make too many errors and avoid using it. Thus, it would fail to show operational feasibility.*

Peneliti hanya menggunakan tiga dari empat aspek kelayakan sistem menurut O’Brien (2005:349) yaitu *economic feasibility*, *technical feasibility*, dan *operational feasibility*. Peneliti tidak menggunakan aspek *organizational feasibility* karena peneliti menggunakan wajib pajak orang pribadi sebagai sampel penelitian. Menurut peneliti, aspek *organizational feasibility* lebih

relevan apabila peneliti menggunakan wajib pajak badan sebagai sampel penelitian.

### Pelaporan Pajak menggunakan E-Filing

Berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor: KEP-88/PJ/2004 tanggal 14 Mei 2004 jo KEP-05/PJ/2005 tanggal 12 Januari 2005 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik (*e-filing*) melalui Perusahaan Jasa Aplikasi (ASP), "*E-filing* adalah Surat Pemberitahuan Masa atau Tahunan yang berbentuk formulir elektronik dalam media komputer, dimana penyampaiannya dilakukan secara elektronik dalam bentuk data digital yang ditransfer atau disampaikan ke Direktorat Jenderal Pajak melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* yang telah ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak dengan proses secara *online* dan *real time*."

Tata cara penyampaian SPT Tahunan secara *e-filing* berdasarkan Peraturan Direktur Jendal Pajak Nomor PER-1/PJ/2014 adalah:

1. Wajib pajak yang menyampaikan SPT Tahunan secara *e-Filing* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)) harus memiliki e-FIN.
2. Wajib Pajak yang sudah mendapatkan e-FIN harus mendaftarkan diri melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)) paling lama 30 (tiga puluh) hari kalender.
3. Pendaftaran dilakukan dengan mencantumkan:
  - a. alamat surat elektronik (*e-mail address*); dan
  - b. nomor telepon genggam (*handphone*), untuk pengiriman kode verifikasi, notifikasi dan Bukti Penerimaan Elektronik.
4. Wajib Pajak yang telah mendaftarkan diri dapat menyampaikan SPT Tahunan secara *e-Filing* dengan cara mengisi aplikasi *e-SPT* dengan benar, lengkap, dan jelas.
5. Wajib Pajak yang telah mengisi aplikasi *e-SPT* meminta kode verifikasi pada *website* Direktorat Jenderal Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)).
6. Hasil pengisian aplikasi *e-SPT* dibubuhi tanda tangan elektronik atau tanda tangan digital dengan cara memasukkan

kode verifikasi yang diperoleh dari Direktorat Jenderal Pajak.

7. Hasil pengisian aplikasi *e-SPT* dinyatakan lengkap apabila seluruh elemen digitalnya telah diisi.
8. Dalam hal pengisian *e-SPT* dinyatakan lengkap, kepada Wajib Pajak diberikan Bukti Penerimaan Elektronik sebagai tanda terima penyampaian SPT Tahunan.
9. Bukti Penerimaan Elektronik disampaikan kepada Wajib Pajak melalui alamat surat elektronik (*e-mail address*).
10. Penyampaian SPT Tahunan secara *e-Filing* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)) dapat dilakukan setiap saat dengan standar Waktu Indonesia Bagian Barat.

### Kepuasan Pengguna (Kepuasan Wajib Pajak)

"Kepuasan pengguna dapat didefinisikan sebagai keselarasan antara harapan seseorang dengan hasil yang diperoleh dari sistem informasi yang dikembangkan" (Kirana, 2010:36).

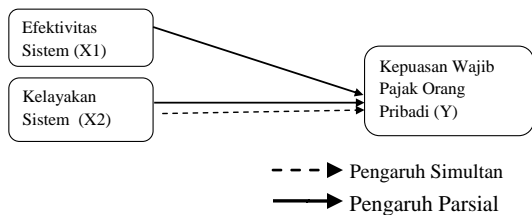
Menurut Nadeak (2012:17), terdapat 5 indikator untuk mengukur kepuasan pengguna (*user*) yaitu:

1. *Content* adalah kepuasan pengguna (*user*) ditinjau dari isi. Isi biasanya berupa fungsi dan modul yang digunakan oleh pengguna dan juga informasi yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan pengguna (*user*).
2. *Accuracy* adalah kepuasan pengguna (*user*) dari sisi keakuratan data ketika menerima input kemudian mengolahnya menjadi sistem informasi.
3. *Format* adalah kepuasan pengguna dilihat dari output yang dihasilkan.
4. *Ease of use* adalah kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau *user friendly* dalam menggunakan sistem seperti proses memasukkan data, mengolah data, dan mencari informasi yang dibutuhkan.
5. *Timeliness* adalah kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan pengguna.

Rasa puas wajib pajak dapat ditimbulkan dari fitur-fitur yang disediakan sistem *e-filing* seperti kualitas dari sistem *e-filing* dan kualitas

informasi yang dihasilkan oleh sistem *e-filing*. Rasa puas yang dirasakan wajib pajak mengindikasikan bahwa sistem *e-filing* berhasil memenuhi kebutuhan wajib pajak. Kepuasan wajib pajak juga timbul dari adanya manfaat yang dihasilkan *e-filing* diantaranya dapat menghemat waktu dan biaya. Wajib pajak tidak harus mendatangi KPP untuk melaporkan surat pemberitahuan. Pelaporan surat pemberitahuan melalui *e-filing* tidak dikenakan biaya, sehingga wajib pajak tidak perlu mengeluarkan biaya untuk mengirim surat pemberitahuan.

Hipotesis



Gambar 1 Model Hipotesis  
Sumber: Data Diolah (2015)

- H1: Variabel efektivitas sistem dan kelayakan sistem berpengaruh simultan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara.
- H2: Variabel efektivitas sistem dan kelayakan sistem berpengaruh parsial terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara.
- H3: Variabel kelayakan sistem merupakan variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Malang Utara.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian ini yaitu mengetahui pengaruh simultan dan parsial variabel efektivitas sistem dan kelayakan sistem terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi, maka jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *explanatory research*. Menurut Singarimbun (2006:5), “penelitian eksplanatori adalah penelitian yang menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis”.

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dalam penelitian ini adalah di Kantor Pelayanan Pajak (KPP)

Pratama Malang Utara. Peneliti melakukan penelitian di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara karena di KPP Pratama Malang Utara tersedia data-data yang dibutuhkan peneliti serta belum ada penelitian yang dilakukan di KPP Pratama Malang Utara tentang *e-filing* dan kepuasan wajib pajak.

Definisi Operasional Variabel

Berikut ini adalah definisi operasional dari masing-masing variabel yaitu efektivitas sistem (X1), kelayakan sistem (X2), dan kepuasan wajib pajak orang pribadi (Y):

- Menurut Bodnar dalam Anggraini (2009:30), “Efektivitas sistem dapat diukur dengan menggunakan indikator-indikator yang sesuai dengan permasalahan yang diteliti.” Indikator efektivitas sistem menurut Bodnar dalam Anggraini (2009:30) adalah sebagai berikut:
  - Keamanan data
  - Waktu
  - Ketelitian
  - Variasi Laporan
  - Relevansi
- “Kelayakan sistem adalah ukuran akan seberapa menguntungkan atau seberapa praktis pengembangan sistem informasi terhadap kepuasan dan kenyamanan *customers* (wajib pajak)” (Arifin 2014:3). Pengukuran kelayakan sistem sebagai variabel bebas, menggunakan indikator dari teori O’Brien (2005:349) yaitu:
  - Economic Feasibility*
  - Technical Feasibility*
  - Operational Feasibility*
- “Kepuasan wajib pajak orang pribadi adalah keseluruhan evaluasi dari pengalaman wajib pajak dalam menggunakan suatu sistem (*e-filing*)” (Kirana 2010:37). “Kepuasan wajib pajak orang pribadi merupakan perasaan senang atau tidak senang dalam menggunakan *e-filing* berdasarkan keseluruhan manfaat yang diharapkan oleh wajib pajak” (Nadeak 2012:16). Indikator kepuasan wajib pajak orang pribadi menurut Nadeak (2012:17) adalah sebagai berikut:
  - Content*
  - Accuracy*
  - Format*
  - Easy of Use*
  - Timeliness*

## Populasi dan Sampel

Populasi yang diambil untuk penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara yang menggunakan fasilitas *e-filing* pada bulan Januari sampai dengan Februari 2015 yaitu sebanyak 1.233 wajib pajak. Jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus *slovin* yaitu sebanyak 92 responden.

## Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2006:141), "Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian". Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menyebar kuesioner. Penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sekunder. Sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh dari kuesioner yang dijawab oleh wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Malang Utara. Sumber data sekunder dalam penelitian ini berupa data dari KPP Pratama Malang Utara.

## Validitas dan Reliabilitas

Berdasarkan hasil uji validitas menggunakan SPSS versi 20, dapat diketahui bahwa seluruh item pada variabel efektivitas sistem memiliki nilai signifikansi  $\leq 0,05$  sehingga seluruh item dinyatakan valid. Berdasarkan hasil uji reliabilitas menggunakan SPSS versi 20, seluruh item pada variabel efektivitas sistem memiliki nilai *Alpha Cronbach*  $\geq 0,6$  yaitu sebesar 0,819 sehingga seluruh item tersebut reliabel.

Berdasarkan hasil uji validitas, dapat diketahui bahwa seluruh item pada variabel kelayakan sistem memiliki nilai signifikansi  $\leq 0,05$  sehingga seluruh item dinyatakan valid. Berdasarkan hasil uji reliabilitas, seluruh item pada variabel kelayakan sistem memiliki nilai *Alpha Cronbach*  $\geq 0,6$  yaitu sebesar 0,732 sehingga seluruh item tersebut reliabel.

Berdasarkan hasil uji validitas, dapat diketahui bahwa seluruh item pada variabel kelayakan sistem memiliki nilai signifikansi  $\leq 0,05$  sehingga seluruh item dinyatakan valid. Berdasarkan hasil uji reliabilitas, seluruh item pada variabel kelayakan sistem memiliki nilai *Alpha Cronbach*  $\geq 0,6$  yaitu sebesar 0,860 sehingga seluruh item tersebut reliabel.

## Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

### 1. Analisis Deskriptif

Analisis statistik deskriptif menurut Sanusi (2011:115) adalah "statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud untuk membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi". Analisis deskriptif dapat memudahkan peneliti untuk memahami tentang objek penelitiannya

### 2. Analisis Inferensial

#### a. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

- 1) Uji Normalitas
- 2) Uji Multikolinearitas
- 3) Uji Heteroskedastisitas

#### b. Analisis Regresi Linear Berganda

"Regresi linear berganda adalah suatu metode statistik yang umum digunakan untuk meneliti hubungan antara suatu variabel dependen dengan beberapa variabel independen". (Sanusi, 2011:133)

#### c. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

"Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui prosentase perubahan variabel dependen yang dipengaruhi oleh variabel bebas" (Santoso 2005:143). Suatu  $R^2$  yang bernilai 0 berarti tidak ada hubungan antara variabel terikat dengan variabel bebas. Variabel bebas semakin berhubungan dengan variabel terikatnya apabila nilai koefisien determinasi semakin mendekati angka 1 (satu).

#### d. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan melalui dua tahap yaitu uji F dan uji t. "Uji signifikansi simultan (statistik F) adalah ukuran seberapa jauh pengaruh variabel independen dalam model secara simultan (bersama-sama) menjelaskan satu variabel dependen" (Ariestonandri, 2006:153). Menurut Ghozali (2009:17), "Uji t menunjukkan sejauh mana pengaruh variabel bebas



secara individu terhadap variabel terikat”.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Inferensial

a. Uji Asumsi Klasik

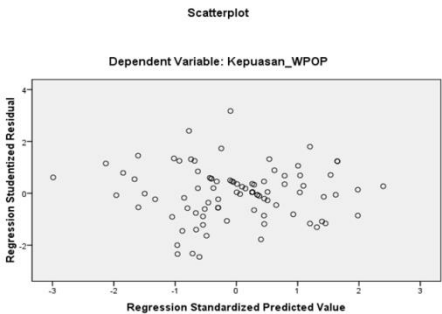
1) Uji Normalitas

Berdasarkan uji normalitas yang telah dilakukan, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,551. Distribusi dikatakan normal apabila nilai signifikansi > 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa uji normalitas terpenuhi karena nilai signifikansi 0,551 > 0,05.

2) Uji Multikolinearitas

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas, diketahui bahwa nilai VIF dari variabel efektivitas sistem (X<sub>1</sub>) sebesar 1,230 dan nilai VIF untuk variabel kelayakan sistem (X<sub>2</sub>) sebesar 1,230. Kedua variabel tersebut tidak terjadi gejala multikolinearitas karena VIF < 10 dan *tolerance* > 0,10.

3



Gambar 2 Hasil Uji Scatter Plot  
Sumber: Data diolah (2015)

Berdasarkan hasil uji heterokesdastisitas dapat dilihat bahwa pada gambar di atas titik – titik menyebar secara acak sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokesdastisitas.

b. Analisis Regresi Linear Berganda

Hasil analisis regresi linear berganda dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.277	3.080		.415	.679
Efektivitas_Sistem	.323	.056	.418	5.764	.000
Kelayakan_Sistem	.760	.108	.509	7.020	.000

Sumber: Data Diolah (2015)

Berdasarkan tabel 1, didapatkan persamaan regresi sebagi berikut:

$Y = 1,277 + 0,323 X_1 + 0,760 X_2$

Persamaan tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- 1) Konstanta sebesar 1,277 menyatakan bahwa jika semua variabel bebas (efektivitas sistem dan kelayakan sistem) memiliki nilai 0 (nol), maka nilai variabel terikat (kepuasan wajib pajak orang pribadi) adalah sebesar 1,277.
- 2) Nilai koefisien untuk variabel efektivitas sistem (X<sub>1</sub>) sebesar 0,323. Hal ini berarti setiap ada kenaikan dari variabel efektivitas sistem (X<sub>1</sub>), maka kepuasan wajib pajak orang pribadi akan mengalami kenaikan pula sebesar 0,323 dengan asumsi nilai koefisien variabel kelayakan sistem (X<sub>2</sub>) adalah tetap atau konstan.
- 3) Nilai koefisien variabel kelayakan sistem (X<sub>2</sub>) sebesar 0,760. Hal tersebut mengandung arti bahwa setiap kenaikan variabel kelayakan sistem (X<sub>2</sub>) maka variabel kepuasan wajib pajak orang pribadi (Y) akan naik sebesar 0,760 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.

c. Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Nilai koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2 Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.787 <sup>a</sup>	.619	.610	3.093

Sumber: Data Diolah (2015)

Berdasarkan tabel 2, nilai R adalah sebesar 0,787. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel efektivitas sistem (X<sub>1</sub>), kelayakan sistem (X<sub>2</sub>), dan kepuasan wajib pajak orang pribadi (Y) memiliki hubungan yang kuat. Nilai koefisien determinasi R square (R<sup>2</sup>) adalah sebesar 0,619 = 61,9% yang artinya besarnya pengaruh variabel X<sub>1</sub> dan X<sub>2</sub> terhadap variabel Y sebesar 61,9%.

d. Pengujian Hipotesis

1) Uji F

Hasil uji F dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3 Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1381.739	2	690.870	72.217	.000 <sup>a</sup>
Residual	851.424	89	9.567		
Total	2233.163	91			

Sumber: Data Diolah (2015)



Berdasarkan tabel 2, dapat diketahui bahwa,  $F_{hitung}$  sebesar 72,217 >  $F_{tabel}$  sebesar 3,10 ( $df_1 = 2$ ,  $df_2 = 89$ ) dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hal ini berarti variabel efektivitas sistem ( $X_1$ ) dan kelayakan sistem ( $X_2$ ) berpengaruh simultan terhadap variabel kepuasan wajib pajak orang pribadi (Y).

## 2) Uji t

Berdasarkan tabel 1, hasil uji t untuk variabel  $X_1$  terhadap variabel Y adalah sebesar 5,764 yang berarti  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $5,764 > 1,987$ ). Nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  sehingga hipotesis  $H_1$  tersebut menunjukkan, variabel  $X_1$  yaitu variabel efektivitas sistem berpengaruh secara parsial terhadap variabel Y yaitu variabel kepuasan wajib pajak orang pribadi dengan nilai signifikansi  $< 0,05$  yang berarti berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Y.

Berdasarkan tabel 1, hasil uji t untuk variabel  $X_2$  terhadap variabel Y adalah sebesar 7,020 yang berarti  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $7,020 > 1,987$ ). Nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  sehingga hipotesis  $H_1$  diterima. Berdasarkan hal tersebut, variabel  $X_2$  yaitu variabel kelayakan sistem berpengaruh secara parsial terhadap variabel Y yaitu variabel kepuasan wajib pajak orang pribadi dengan nilai signifikansi  $< 0,05$  yang berarti berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Y.

Hasil dari uji parsial ini dapat diketahui variabel mana yang menjadi variabel dominan dengan melihat *Standardized Coefficients* Betaterbesar yaitu terdapat pada variabel kelayakan sistem ( $X_2$ ) sebesar 0,509.

## Pembahasan

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui pengaruh efektivitas sistem dan kelayakan sistem terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi. Penelitian ini menggunakan dua variabel bebas dimana semua variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yaitu penelitian Jannah (2014:73). Penelitian Jannah (2014:73) menunjukkan bahwa variabel efektivitas penggunaan sistem *e-filing*

berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.

Berdasarkan hasil uji hipotesis secara parsial, dapat diketahui bahwa efektivitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi. Hasil tersebut mendukung teori efektivitas sistem dari Bodnar dalam Anggraini (2009:30). Indikator efektivitas sistem dari teori tersebut sudah diterapkan dengan baik pada sistem *e-filing*, sebagai contoh *e-filing* memiliki keamanan data yang baik dilihat dari tersedianya *password* pada sistem *e-filing* untuk mencegah adanya akses dari pihak luar yang tidak diinginkan. *E-filing* juga memiliki variasi perubahan format laporan sesuai dengan keinginan pengguna. Variasi tersebut terdapat pada pelaporan SPT 1770 S yaitu terdapat menu *report* dan *wizard*.

Berdasarkan hasil uji hipotesis secara parsial, dapat diketahui bahwa kelayakan sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi. Hasil tersebut mendukung teori kelayakan sistem dari O'Brien (2005:349). Indikator kelayakan sistem dari teori tersebut sudah diterapkan dengan baik pada sistem *e-filing*, sebagai contoh wajib pajak dapat menghemat biaya penyampaian SPT apabila wajib pajak tersebut menggunakan *e-filing* dalam melaporkan pajak terhutangnya, sehingga *e-filing* memiliki kelayakan ekonomi (*economic feasibility*) yang baik. Wajib pajak juga dapat dengan mudah menggunakan sistem *e-filing*, hal tersebut dikarenakan *e-filing* memiliki kelayakan operasional (*operational feasibility*) yang baik.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

1. Efektivitas sistem dan kelayakan sistem secara simultan (bersama-sama) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara. Hasil pengujian diperoleh bukti empiris bahwa keseluruhan variabel bebas berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi.
2. Berdasarkan hasil uji parsial, maka dapat diketahui efektivitas sistem berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara. Kelayakan sistem juga berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan

wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara.

3. Kelayakan sistem merupakan variabel yang memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara. Hal tersebut menunjukkan bahwa sistem *e-filing* layak sebagai sarana pelaporan pajak sehingga menimbulkan kepuasan yang dirasakan oleh wajib pajak orang pribadi dalam melaporkan pajak terhutang.

#### Saran

1. Direktorat Jenderal Pajak disarankan kedepannya untuk menyajikan format tampilan *e-filing* yang lebih bervariasi sehingga wajib pajak semakin tertarik untuk menggunakan *e-filing* dalam melaporkan pajak terhutangnya.
2. KPP Pratama Malang Utara sebaiknya lebih meningkatkan penyuluhan dan sosialisasi tentang *e-filing* agar semakin banyak wajib pajak yang tidak kesulitan dalam menggunakan *e-filing*.
3. Hasil penelitian ini disarankan dapat dipertimbangkan untuk dijadikan penelitian selanjutnya dengan menambahkan variabel lain misalnya pemahaman teknologi informasi atau bisa juga dengan membandingkan tingkat kepuasan wajib pajak saat melaporkan SPT Tahunan secara manual dengan tingkat kepuasan wajib pajak saat melaporkan SPT Tahunan secara elektronik atau *e-filing*.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, Dini. 2009. *Efektivitas Sistem Informasi Pelaporan Berkinerja (SIP-B) Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPEDA) Provinsi Jawa Barat*. Bandung: Universitas Komputer Indonesia.
- Ariestonandri, Prima. 2006. *Marketing Research for Beginner: Panduan Riset Pemasaran Praktis Bagi Pemula*. Yogyakarta: Andi.
- Arifin, Muhammad. 2014. *Analisa dan Perancangan Website sebagai Media Informasi Online pada Panti Asuhan Ash-Shiddiqiyah Kokap Kulon Progo*. Yogyakarta: Naskah Publikasi.
- Ghozali, Imam. 2009. *Ekonometrika, Teori, Konsep dan Aplikasi dengan SPSS 17*. Yogyakarta: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Jannah, Fury Fathul. 2014. *Pengaruh Efektivitas Penggunaan Fasilitas E-filing terhadap Kepuasan Wajib Pajak dalam Pelaporan SPT*. Bandung: Universitas Pasundan.

Keputusan Direktur Jenderal Pajak Indonesia Nomor 05 Tahun 2005. Tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik.

Kirana, Gita Gowinda. 2010. *Analisis Perilaku Penerimaan Wajib Pajak dalam Pelaporan SPT*. Semarang: Universitas Diponegoro.

Munandar, Aris. 2007. *Tinjauan terhadap Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pemakaian E-filing*. Jakarta: Universitas Indonesia.

Nadeak, Reanuli. 2012. *Pengaruh Kualitas Sistem E-Registration terhadap Kepuasan Pengguna dan Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Cimahi*. Bandung: Universitas Sahid.

O'Brien, James. 2005. *Management Information System*. Sixth Editon. New York: The McGraw-Hill Companies.

Peraturan Direktur Jenderal Pajak Indonesia Nomor 1 Tahun 2014. Tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan dan Penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan Surat Pemberitahuan Tahunan Secara Elektronik (e-Filing) Melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP).

Pudyatmoko, Y. Sri. 2009. *Pengantar Hukum Pajak*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi.

Republik Indonesia Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007. Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

Santoso, Singgih. 2012. *Analisis SPSS pada Statistik Parametrik*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

Sanusi, Anwar. 2011. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.

Singarimbun, Masri. 2006. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.

Sugiyono, 2006. *Statistika Untuk Penelitian*, Cetakan Ketujuh. Bandung: CV. Alfabeta

Susanto. 2007. *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: Lingga Jaya.